

논 단

관정관 준공과 운영의 실제

김 미 향, 김 기 숙
(중앙도서관 정보관리과)

< 목 차 >

- | | |
|-----------------|---------------------|
| I. 서론 | |
| II. 관정관 준공 | 2. 홍보 및 견학 프로그램 활성화 |
| 1. 관정관 건립 추진 경과 | 3. 이용자와의 소통 강화 |
| 2. 관정관 신축 기본 방향 | IV. 관정관 이용 분석 |
| 3. 관정관 공간 구성 | 1. 이용 현황 분석 |
| III. 관정관 운영 | 2. 이용자 만족도 조사 결과 분석 |
| 1. 관정관서비스팀 구성 | V. 향후 과제 |

I. 서론

서울대학교 중앙도서관은 5백만 권의 장서, 10만 종의 e-journal, 23만 점의 비도서 등 우리나라 대학도서관 중 최대 규모의 장서를 보유하고 있고 지식 자원의 보고로서 그 역할을 다하고 있다. 더욱이 2015년 2월 관정관을 개관하면서 관정관은 서울대학교의 랜드마크가 되어 언론에서도 수차례 조명을 받았고, 2015년 한 해만 해도 3,600여 명의 외부인이 방문하였다. 무엇보다도 ‘2015 한국건축문화대상’의 대상(大賞)과 ‘2015 한국건축가협회상’을 받아 건축적으로도 그 우수성을 인정받았을 뿐만 아니라 관정관의 사인시스템도 ‘2015 잇어워드 디자인(it Award Design Leader’ s choice)’

과 ‘2015 굿디자인(Good Design)’을 수상하는 등 외부 평가기관으로부터 관정관의 우수성을 높게 평가 받았다.

본고에서는 관정관의 건립 과정을 기술하고, 최적의 관정관 운영을 위한 서비스 사례와 이용 분석 결과를 기술하고자 한다. 성공적인 관정관 건립과 운영을 통해 우리 도서관은 학생들이 대학 생활 중에 가장 많은 시간을 머무르는 공간이자 가장 선호하는 공간으로서, 나아가 학생들의 학습과 연구를 지원하는 최고의 Academic commons 공간을 구현하고자 한다.

II. 관정관 준공

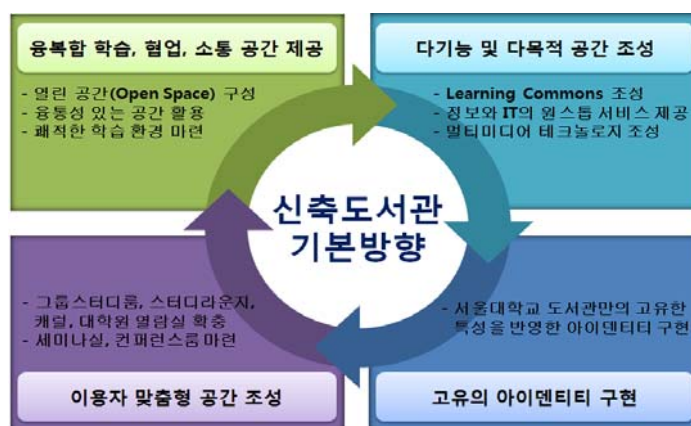
1. 관정관 건립 추진 경과

서울대학교 중앙도서관은 1974년 준공 이후 40년이 경과되어 시설 노후화 및 장서 수장 능력의 저하로 인해 매우 열악한 상황이었다. 박지향 중앙도서관장(2011.4~2015.3 재임)은 낙후된 도서관 시설을 개선하는 일이 시급하다고 판단하여 2012년 3월부터 도서관 신·증축을 위한 기금모금캠페인을 시작하였다. 같은 해 6월 관정이중환교육재단의 600억 원 기부 쾌척으로 우리 도서관의 오랜 염원이 담긴 도서관 신축이 가능하게 되었다. 대학본부와 중앙도서관은 도서관 신축을 위해 건립추진위원회와 설계추진위원회를 구성하여 일곱 차례의 위원회 회의를 통해 전문가들의 자문을 받고 학내 구성원의 다양한 의견도 수렴하여 신축도서관 기본설계 계획을 수립하였다. 관정관 설계를 맡은 (주)테제건축사사무소 유태용 소장은 높은 건물을 지을 수 없는 환경과 협소한 부지를 고려하여 과감하게 긴 형태의 건물을 설계하였고 외관은 빛을 모티브로 하여 보는 각도와 태양에 따라 다양한 색으로 빛나도록 하여 주변 환경과 조화로우면서도 세련된 건물이 되도록 하였다. 시공사로 선정된 (주)대우건설은 2013년 5월 29일 관정관 신축 기공식 이후 본격적으로 공사를 시작하였는데 6월 10일부터 본관 주변 나무 벌목과 이식 작업을 진행하고, 6월 20일부터는 기초공사를 실시하였으며 12월말부터는 철골공사를 시작하였다. 2014년 5월에는 관정관 건축의 가장 핵심인 메가트러스의 리프팅과 슬라이딩(Lifting & sliding) 작업을 완료하였다. 길이만 해도 165미터에 달하며 6~8층까지는 무지주 건물로 지어야 하는 어려운 공사였으나 최신 공법을 적용함으로써 예정된 기간 내에 완공할 수 있었다. 같은 해 6월 27일에는 총장 및 주

요 보직교수 등이 참석한 가운데 옥상정원 개원식을 개최하였고 7월부터 가구 구매, 스마트정보시스템 등의 사업을 시작하였다. 최근 신축한 대학도서관들과 달리 외부컨설팅 업체에 의뢰하지 않고 직원들로 구성된 태스크포스팀(이하 TF)을 만들어 직접 국내외 도서관 및 관련 현장을 찾아다니며 설계 및 품질 조사를 하였다. 그리하여 전문성을 갖춘 최상의 시설과 운영시스템을 마련했을 뿐만 아니라 수십억 원의 예산을 절감할 수 있었다. 이로써 관정관은 1년 6개월(2013.5.29.~2014.12.30.)의 공사기간을 거쳐 마침내 2015년 2월 5일 준공식, 2월 23일 정식 개관하게 되었다.

2. 관정관 신축 기본 방향

관정관 신축을 위해서 60여 곳의 국내외 도서관과 기관을 방문한 후 각 기관의 주요 특징을 종합하여 신축도서관의 기본방향을 [그림 1]과 같이 네 가지로 설정하였다. 첫째, 열린 공간(Open space)을 구성하여 공간을 융통성 있게 활용하도록 하며 융·복합적인 학습, 협업, 소통의 공간을 제공하도록 한다. 또한 층높이를 높게 설계하여 쾌적한 학습 환경을 지원한다. 둘째, 다목적 공간인 Learning commons를 조성하여 정보와 IT가 접목된 원스톱 서비스를 제공하고 다양한 이용자의 요구를 수용할 수 있는 멀티미디어 테크놀로지를 조성한다. 셋째, 이용자 맞춤형 공간을 조성한다. 즉, 그룹스터디룸, 스터디라운지, 캐럴, 대학원 열람실, 휴게 공간, 세미나실, 컨퍼런스룸 등을 확충하여 배치한다. 넷째, 서울대 도서관의 고유한 특성을 반영한 아이덴티티를 구현한다.



[그림 1] 신축도서관 기본 방향

관정관 건립에서 가장 중점을 둔 것은 기존 중앙도서관 건물(이하 본관)과 신축 건물과의 조화였다. 또한 관정관 신축 후 효율적인 도서관 운영을 위해 관정관과 본관을 그 기능과 역할에 따라 나누어 연계 운영하기로 하였다. 따라서 관정관은 **Learning commons** 및 열람 공간으로, 본관은 **Research commons** 및 자료 이용 공간으로 기본 콘셉트를 삼았다. 이로 인해 관정관은 생동감 있고 세련되며 협업 등이 가능한 이용자 맞춤형 다목적 공간과 창의적이고 스마트한 최첨단 **ICT(Information & communication technology)** 공간으로 운영할 수 있도록 방향을 설정하였다.

[표 1] 관정관과 본관의 기본 콘셉트

구분	관정관	본관
콘셉트	Learning commons 및 열람 공간 - 창의, 스마트, 협업, 생동감, 세련 (Creative, Smart, Collaboration, Lively, Stylish)	Research commons 및 자료이용 공간 - 편안, 친근, 전통 (Cozy, Friendly, Classic)

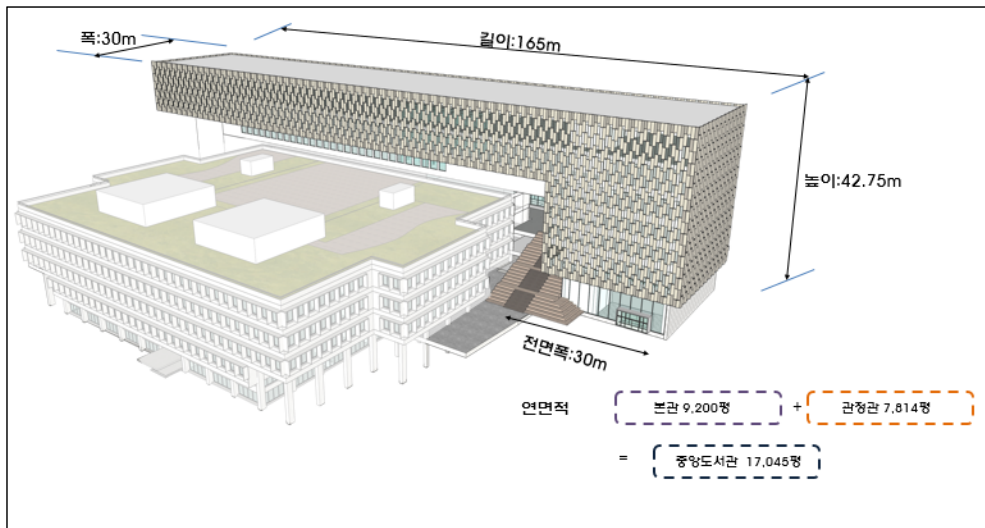
관정관 신축 과정 및 개관을 위해서 도서관에서는 [그림 2]와 같이 관정관 TF를 구성하여 운영하였다. 중앙도서관은 2012년 5월 12일에 신축부터 개관까지 실무를 총괄하기 위해 과장 1명, 팀장 2명, 직원 2명 총 5명으로 구성된 실무 TF를 시작으로 사업별 세부 TF를 구성하여 운영하였다. 관정관 TF는 계획수립에서부터 개관까지 사업의 전반적인 실무를 추진하고 도서관의 내부 운영시스템 구축을 위한 진행을 총괄하였다. 관정관 TF는 보다 체계적이고 내실 있는 관정관 건립을 위해 2012년 11월에 기초 공간 구성을 위한 1차 TF를 운영하였고, 2014년 1월부터는 내부 시스템 구축을 위한 2차 TF를 구성하여 사인시스템, 가구 및 비품 구매, IT 시스템, 시설 등의 사업을 총괄하였다.



[그림 2] 관정관 신축 사업별 TF 구성도

3. 관정관 공간 구성

관정관은 8층 규모로 연면적 8,241평(27,245㎡)에 길이 165m, 폭 30m, 높이 42.75m에 달하며 외부 입면은 유리 및 아노다이징 알루미늄의 2중 재질로 된 철골 트러스 건물이다.



[그림 3] 관정관 건물 개요

관정관과 본관은 유기적으로 연결되어 시너지 효과를 내기 위해 내부적으로 2층에 연결 통로를 두었다. 또한 본관과 관정관의 층위를 통일하기 위해 본관 4층을 2층으로 변경하여 이용자의 혼란을 줄이고자 하였다.



[그림 4] 관정관의 층별 주요시설 및 본관 연계

관정관 건물에서 가장 쾌적한 공간이며 외부 경관을 조망하는 데 최적의 장소인 7-8층에는 열람실을 배치하였다. A동에는 큰 열람 공간인 A열람실을, B동에는 작은 규모의 B열람실을 조성하였다. A와 B열람실 사이 개방형 공간에는 소음 발생을 고려하여 노트북존을 구성하였고, 휴게 공간인 실내정원을 조성하였으며, 실내정원과 양 노트북존 사이에는 이용자 특화 공간인 캐럴을 배치하였다.

6층의 A동에는 멀티미디어플라자를, B동에는 정보검색실을 배치하였고 그 사이에는 소극장을 두었다. 이는 유사한 성격의 공간을 한 층에 구성하여 효율적인 ICT 활용을 도모하고, 열람실과 근거리에 배치하여 정보검색 및 활용을 용이하게 지원하기 위해서였다. A동 멀티미디어플라자 내부에는 관정관서비스팀 사무실을 두어 관정관의 전반적인 서비스 운영과 학생들과의 소통을 원활히 하고자 하였다.

5층은 본관 옥상과 연계한 개방형 공간으로 A동에는 옥상정원을, B동에는 행정지원팀과 관장실을 두었다.

그리고 관정관은 5층을 기준으로 위층은 열람 공간, 아래층은 협업 공간으로 구성하

였다. A동 4층에는 그룹스터디룸을, 3층에는 자유롭게 앉아서 학습할 수 있는 스터디가든을, 2층에는 이 두 공간을 혼합하여 그룹스터디룸과 스터디가든을 함께 구성하였다. B동 4층과 3층에는 각각 이용자 특화 공간인 패컬티라운지와 교육 공간인 컨퍼런스룸(양두석홀)을 마련하였다. 2층과 1층 사이에는 계단식 목재데크인 관정마루를 만들어 두 층의 연결통로이자 자유롭게 학습·토론·전시할 수 있는 다목적 공간으로 구성하였다. 관정관의 주출입구인 1층에는 로비, 기부자라운지, 이용자 교육을 위한 세미나실을 배치하였다.

관정관의 가장 특징적인 공간은 열람실이다. 천장까지 서가를 배치하여 학생들의 교양과 지식을 넓힐 수 있는 책이 있는 공간을 만들었다. 8층은 핵심교양자료 중심의 장서를, 7층은 다대출도서와 문학상 수상작 등 학생들이 좋아할 만한 장서를 구성하였다. 또한 열람실 바닥은 온수난방을 도입하여 한 겨울에도 따뜻하게 공부할 수 있도록 하였다. 열람테이블은 상판을 최상급의 오크 원목을 사용하고 모서리 부분을 부드럽게 깎았으며 다리는 알루미늄 아노다이징 재질로 마감하여 고급스럽게 디자인하였다. 이외에도 층고가 높은 8층 열람실에는 열람테이블에 개별 조명을 설치하였는데 OLED 조명으로 제작하여 장시간 학습에도 눈의 피로를 최소화하는 데 역점을 두었다. 열람실 앞에는 실내정원을, 열람실 밖으로는 본관 옥상에 옥상정원을 조성하여 도서관 이용자에게 휴식과 소통, 문화생활 등이 가능한 복합 공간을 제공하고자 하였다.

아울러 관정관에는 교육, 학습, 연구를 효과적으로 지원할 수 있도록 관정 스마트 정보시스템을 구축하여 통합관리시스템, 예약 및 좌석배정 시스템, 홍보 및 안내시스템을 운영하고 있다. 이에 따라 기존 데스크톱 PC 대신 VDI 방식의 이용자 PC 환경을 구축하여 보안 및 관리 효율을 강화하고자 하였고, iMac을 도입하여 Mac 이용자를 위한 교육 환경을 마련하였다. 천장형 정보시스템을 통해서도 방문객을 향한 환영의 인사 및 각종 유용한 정보를 전달함으로써 어수선했던 출입구를 정보의 장으로 활용하고자 하였다.

관정관 건립과 함께 중앙도서관의 아이덴티티를 확립하기 위한 통합 LI(Library identity)를 개발하였다. 중앙도서관 LI는 두 권의 책이 겹쳐져 있는 형태로서 두 개의 건물이 겹쳐진 중앙도서관의 공간적 특성을 상징화한 로고이다. 서울대학교 약장을 책의 중심에 적용하여 학문의 중심이 되는 중앙도서관으로서의 역할을 나타내었으며, 도서관의 상징인 책을 선으로 표현하였다. 또한 컬러의 그라데이션을 통해 역동성과 진취성, 책에서 찾는 ‘진리의 빛’을 표현하였다. 중앙도서관과 분관의 시그니처는 중앙도서관 LI의 핵심요소인 심벌마크와 로고타입을 조합하여 [그림 5]와 같이 제작하였다.

관정관서비스팀은 기존의 기획홍보팀 산하에 있던 기획홍보실과 신설된 관정관서비스실로 구성하였다. 기존에 있었던 기획홍보실은 편드레이징, 홍보, 대외협력, 외부인 도서관 견학 안내 등의 업무를 전담하게 되면서 졸업생이나 외부인의 도서관 이용을 지원하는 회원제 업무는 다른 부서로 이관하였다. 새로 신설된 관정관서비스실은 멀티미디어플라자와 소극장 운영 관리를 비롯하여, 정보검색실과 각종 IT 정보 기기 관리를 총괄한다. 관정관서비스실은 7·8층 열람실 비치 자료(2만여 책)의 이용 관리, 7·8층 캐털 관리, 세미나실 관리를 책임지고 있다. 중앙도서관 전체 시설과 환경을 전담하는 행정지원팀과 업무를 분담하여 관리하고 있는데, 행정지원팀은 열람실, 양두석홀, 패컬티라운지, 스터디가든, 그룹스터디룸, 로비 등을 관리하고 있다. 관정관서비스실은 매일 1회 이상 순환 근무를 실시하여 전반적으로 이용자의 불편 사항을 해소하고 이용 질서가 유지되도록 관리하고 있다.

관정관은 본관과 엇비슷한 규모의 신축 건물로서 지난 한 해 동안 운영함에 있어 여러 문제들이 있었다. 비가 오면 8층 곳곳에 물이 새는 문제가 발생하였으며 올해 겨울에는 한파로 인한 동파사고도 있었다. 이를 해결하고자 시공사에 건물 하자 보수 요청을 통해 안정적인 관정관 시설 운영에 힘썼다. 또 외벽이 유리가 많아 여름에 덥고, 겨울엔 추위 학생들의 에어컨과 난방 조절 요청이 많았는데 이를 조절하기 위해서 고군분투하였다. 이와 같이 행정지원팀은 본관 관리 외에도 관정관 시설 운영 관리에 많은 노력을 기울였다.

2. 홍보 및 견학 프로그램 활성화

관정관은 기부로 만들어진 도서관이라는 것과 건축적으로도 아름다움을 인정받아 우리나라 최고 건축상을 수상했을 뿐만 아니라 국내외 방송 및 언론매체로부터 주목을 받았다. CNB News, 폴란드 TVN Style, 이탈리아 Internazionale 언론사, JTBC 뉴스룸, 서울경제신문, 아리랑 TV 등 다양한 방송매체들이 관정관을 취재하였다. 2015년도 도서관을 방문한 견학은 267건, 3,581명으로 2013년과 비교하면 건수로는 622%, 방문자 숫자로는 371%가 증가하였다.

[표 2] 연도별 도서관 견학 증가 추이

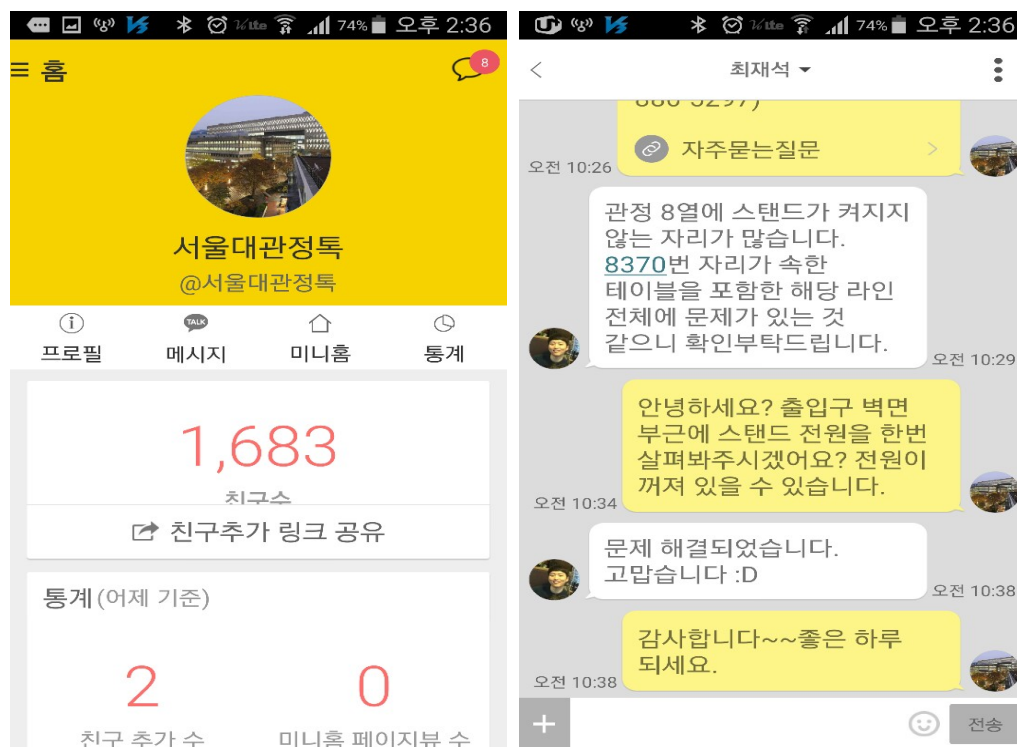
구분	2013년	2014년	2015년	증가율 (2013 vs 2015)
건수	37건	8건	267건	622% 증가
방문자	761명	60명	3,581명	371% 증가

※ 2014년은 관정관 건립공사로 견학 프로그램을 제한함

또한 관정관은 서울대학교의 자랑이자 상징물로 자리매김하게 되었기에 입학본부, 기획처 홍보팀, 출판문화원 등으로부터 서울대 홍보자료를 위한 관정관 촬영 요청이 쇄도하고 있다.

3. 이용자와의 소통 강화

신축 도서관에 대한 관심과 애정으로 방문하는 학생들에게 새 도서관의 서비스를 안내하고 이용과 관련된 질의에 대해 신속하게 응답할 수 있는 체계가 필요하였다. 8천 평이 넘는 관정관이 건립되었지만, 중앙도서관의 직원은 단 한 명도 증원되지 않았다. 그리하여 8층 건물 각 층에 안내데스크를 담당할 인력도 부족하였고, 늘어나는 학생들과 신축 도서관 이용에 익숙하지 않은 이용자의 문의 사항에 적극적으로 대응하기 위하여 전 세계 1억 8천 명이 이용하고 있는 모바일 기반의 카카오톡을 사용하는 것이 훨씬 더 이용자와 가깝게 소통할 수 있다고 판단하여 2015년 4월부터 ‘관정톡’이라는 이름의 카카오톡 옐로아이디 서비스를 개시하였다. 옐로아이디란 회사, 브랜드, 단체의 대표 모바일 아이디로서 프로필로 옐로아이디를 소개하고 미니홈 게시물로 정보와 소식을 전달하며 1:1 대화와 전체메세지로 효과적인 커뮤니케이션을 할 수 있는 서비스를 말한다. 이 관정톡은 관정관서비스팀이 전담하고 있으며, 이용자 문의사항이나 건의사항을 온라인상에서 실시간으로 확인하고 처리하거나 반영함으로써 이용자 서비스를 개선해나가고 있다. 이용자는 스마트폰에 설치되어 있는 카카오톡 앱에서 ‘관정톡’으로 검색 후 친구 추가를 함으로써 이 서비스를 이용할 수 있으며 언제 어디서나 쉽게 이용할 수 있고 실시간으로 답변을 받을 수 있다. 권장 이용 시간은 평일 09:00-18:00이며, 관리자는 별도로 관리 앱을 설치하여 설정에 따라 24시간 언제든지 내용을 확인할 수 있도록 하였다.



[그림 7] 관정톡 서비스 스마트폰 화면 예시(친구 1,683명, 2016.2.16. 현재)

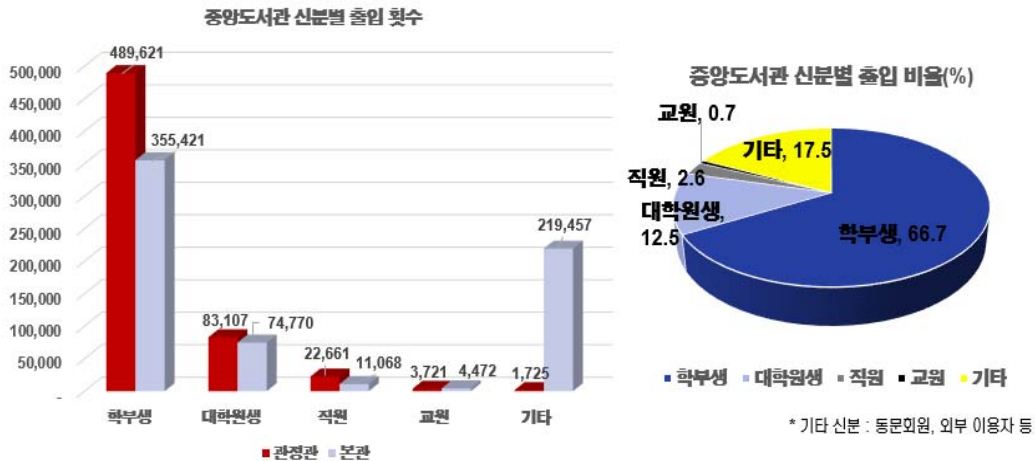
서비스 개시 후 월 평균 174명, 248건의 이용자 불편 및 건의사항을 처리하였고 학생 이용이 가장 많은 학기중에는 1일 평균 20건 정도의 요청을 처리하고 있다. 주요 문의사항으로는 관정관 시설 이용 문의, 냉·난방요청, 환기를 위한 창문 개폐 요청, 음식물 반입 및 열람실 내 노트북 이용 신고, 자료 이용 및 도서관서비스 이용 문의 등이다.

IV. 관정관 이용 분석

1. 이용 현황 분석

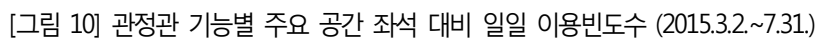
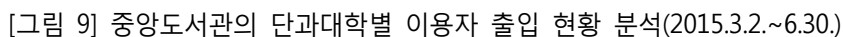
관정관 개관 후 도서관 이용이 상당히 늘었다. 2015년 상반기 한 학기(2015. 3. 2~6. 30.) 동안 통계를 확인해 보면, 1일 평균 6,344명이 도서관을 이용하고 있는데 관정관은 3,585명, 본관은 2,759명이 이용하고 있다. 전년 대비 도서관 출입자는 1.6배가 증

가하였다. 관정관의 쾌적한 열람실, 스터디가든, 캐럴, 그룹스터디룸 등 새로운 학습 및 연구 공간의 확충으로 도서관 이용자가 크게 늘어나게 된 것이다. 그리고 출입 현황으로 이용률을 분석한 결과를 보면 관정관은 학부생의 이용률이 가장 높았고, 본관은 상대적으로 회원제 이용자나 외부 이용자의 이용률이 높게 나타나고 있다.



[그림 8] 중앙도서관의 출입자 신분별 출입 분석(2015.3.2.~6.30.)

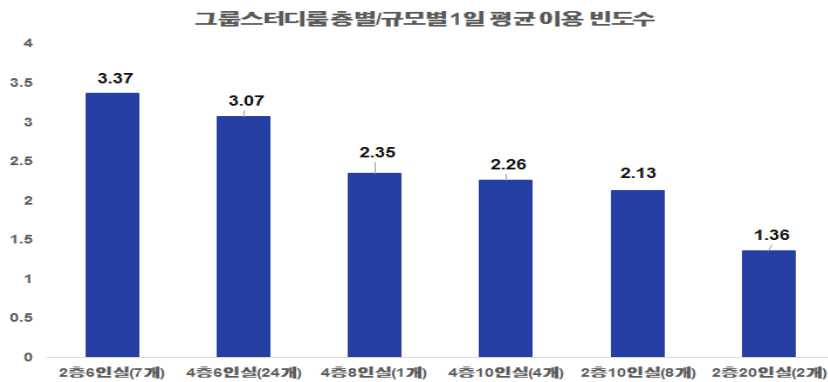
또한 단과대학별 통계에서 사회과학대학, 인문대학, 경영대학, 법과대학, 행정대학원 학생 등의 본관 이용률이 높게 나타나는 것을 볼 수 있다. 이는 자료 중심의 이용이 많은 단과대학의 학생은 본관 이용률이 높고, 전자자료 이용이 상대적으로 많은 단과대학의 학생은 관정관 이용률이 높게 나타남에 따라 본관과 관정관의 역할 분담 기능이 원활하게 수행되고 있음을 보여준다. 이처럼 본관과 관정관이 역할 분담 기능을 통해 시너지 효과를 발휘하고 있다. 다만 아쉬운 점은 관정관에 비해 본관이 노후화되어 이용자는 여전히 열악한 환경에서 학습할 수밖에 없다는 것이다. 따라서 본관 리모델링을 통해 서비스 환경 및 시설을 개선하여 관정관과의 효율적이고 조화로운 운영 체제를 확립하여야 할 것이다.



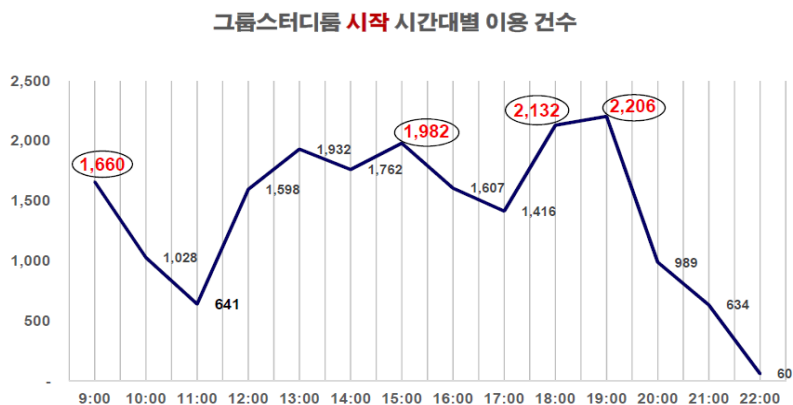
[표 3] 2014-2015년 멀티미디어자료 이용률 비교

연 도	2014년	2015년	증가율
이용 건수	3,842건	19,184건	399%

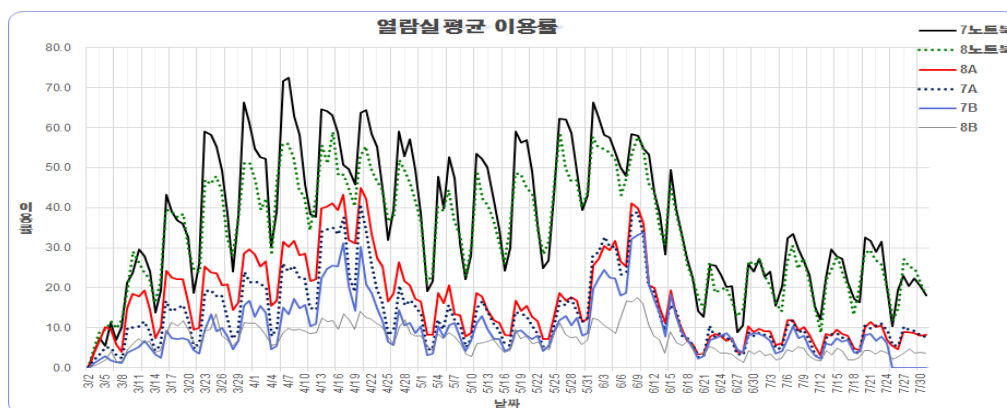
그룹스터디룸은 6인실이 가장 이용이 많았고, 8인실, 10인실, 20인실 순서로 이용이 많았다. 시간대별로는 19:00가 이용률이 가장 높았고, 18:00, 15:00, 13:00 순으로 이용률이 높았다. 따라서 정규 근무시간 이후에도 관정관을 운영 및 관리하는 인력이 필요함을 알 수 있다. 또한 오전 09:00 이용도 상당히 많은 것을 알 수 있다.



[그림 11] 그룹스터디룸 이용 현황 (2015.3.2~7.31.)



[그림 12] 그룹스터디룸 '시작' 시간대별 이용 건수(2015.3.2~7.31.)



[그림 13] 관정관 열람실 이용 현황(2015.3.2.~7.31.)

열람실 이용 분석을 살펴보면 7층 노트북존, 8층 노트북존, 8A(이성의 방), 7A(기억의 방), 7B(상상의 방), 8B(진리의 방) 순으로 많이 이용되고 있다. 노트북존에 대한 높은 이용률을 반영해서 2015년 9월부터 7B 열람실을 노트북 이용이 가능한 열람실로 개편하여 운영하고 있다. 열람테이블에 추가로 전원 연결 작업을 하여 노트북을 이용할 수 있게 함으로써 학생들의 이용률이 높아졌다. 그러나 대학원생 전용 열람실인 8B 열람실은 이용률이 매우 저조하다. 좀 더 많은 논의를 거쳐 특화된 형태(예를 들어, Deep Quiet Room 등)로 용도 변경하는 방법 등을 강구해야 한다.

2. 이용자 만족도 조사 결과 분석

2015년 상반기 이용 현황 통계 분석 외에도 실제적인 이용자 요구를 통한 관정관의 이용서비스 개선을 위해 2015년 12월 22일부터 31일까지 10일 동안 이용자 만족도 조사를 실시하였다. 학내 구성원을 대상으로 실시하였고, 설문항목은 도서관 이용 동향과 관정관 전체 공간에 대한 만족도 위주로 진행하였다. 조사 결과, 분석된 내용 중 관정관 주요 공간에 대한 만족도를 간략히 요약하면 [표 4]~[표 10]과 같다.

설문조사 결과 학생들의 주요 이용 공간은 47.9%의 이용률을 나타낸 열람실이 차지하였다. 그 외 노트북존, 그룹스터디룸, 멀티미디어플라자의 순으로 이용이 많았다. 주요 이용 시간대는 13:00-18:00로 전체 51.4%가 이용하고 있고 18:00-21:00가 그 다음으로 높은 이용률을 나타냈다. 따라서 정규 근무 시간 이외에 이용률이 높은 18:00-21:00에도 도서관 이용 서비스를 강화해야 함을 알 수 있다. 현재 멀티미디어플라자의 안

내데스크는 직원이 21:00까지 연장 근무를 하고 있으며 관정관 전체 순환근무와 함께 학생들이 불편함이 없는지 확인하고 있다.

[표 4] 관정관의 주요 이용 공간

내용	응답(명)	구성(%)
열람실(7-8층)	357	47.9
노트북존(7-8층)	169	22.7
그룹스터디룸(2,4층)	150	20.1
멀티미디어플라자(6층)	132	17.7
휴식 공간	105	14.1
정보검색실(6층)	86	11.5
스터디가든(2-3층)	86	11.5
옥상정원(5층)	72	9.7
이용교육세미나실(1층)	44	5.9
기타	20	2.7
컨퍼런스룸(3층)	16	2.1

[표 5] 관정관 주요 이용 시간대

내용	응답(명)	구성(%)
13:00-18:00	383	51.3
18:00-21:00	185	24.8
09:00-13:00	85	11.4
21:00-23:00	18	2.4
07:00-09:00	8	1.1

[표 6] 관정관 전체 공간 구성 만족도

내용	응답(명)	구성(%)
매우 만족	108	14.5
만족	379	50.8
보통	187	25.1
불만족	39	5.2
매우 불만족	9	1.2

[표 7] 관정관 열람실 만족도

내용	응답(명)	구성(%)
매우 만족	138	18.5
만족	347	46.5
보통	196	26.3
불만족	12	1.6
매우 불만족	11	1.5

[표 8] 관정관 가구 및 비품 만족도

내용	응답(명)	구성(%)
매우 만족	164	22.0
만족	362	48.5
보통	151	20.2
불만족	25	3.4
매우 불만족	8	1.1

[표 9] 관정관 IT 시설 만족도

내용	응답(명)	구성(%)
매우 만족	108	14.5
만족	352	47.2
보통	203	27.2
불만족	34	4.6
매우 불만족	13	1.7

[표 10] 중앙도서관(본관 및 관정관) 건의 및 개선사항 요약

순위	내용	순위	내용
1	홈페이지 문제 해결 및 개선	11	도서관 이용 수칙 위반 시 제재 강화
2	소음 발생 문제 개선 (노트북존, 캐럴, 투어 시 사진촬영 금지 등)	12	관정관 좌석 예약 개선
3	자료 안내표시 강화	13	노트북존 공간 확대
4	그룹스터디룸, 스터디가든 난방 문제	14	외부인 출입 단속 및 견학 자제
5	관정관 환기 개선	15	각 층 안내데스크 직원 필요
6	화장실 개선(물 내림, 비데 설치 등)	16	열람실 좌석 반납 준수
7	장서 확충	17	DB 이용 교육 횟수 증설
8	관정관의 다양한 시설에 대한 홍보 강화	18	관정관 로비 공간 활용 필요
9	본관 리모델링	19	캐럴 확충
10	휴식공간 확충	20	전기 콘센트 확충 등

관정관 전체 공간 구성에 대해서는 응답자의 65.3%가 ‘만족한다’ 라고 답하여 만족도가 높은 편임을 알 수 있다. 그러나 ‘불만족’이라고 답한 6.4%를 줄이기 위해 학생들이 불편해 하는 부분들을 찾아 개선해 나가면서 전체적인 만족도를 더욱 높일 수 있도록 해야 한다. 가장 이용이 많은 열람실은 만족도가 65%로 높게 나타나고 있다. 관정관의 가구와 비품의 만족도는 70.5%, 관정관 IT 시설 만족도는 61.7% 등 만족도가 높게 나타나고 있다.

이외에도 관정관과 본관을 포함하여 중앙도서관에 대한 개선 요구 사항은 [표 10]과 같이 정리해 볼 수 있다. 이를 더욱 상세히 분석하여 이용서비스를 개선할 계획이다. 이를 위해 질적 조사를 위한 2차 인터뷰를 실시하여 깊이 있는 의견을 수렴할 필요가 있다. 앞으로도 정기적인 이용자 만족도 조사를 실시하여 이용자 중심의 도서관을 만들기 위해 노력할 것이다.

V. 향후 과제

관정관은 서울대학교의 랜드마크이며 자랑스러운 공간일 뿐만 아니라 대한민국을 대표하는 훌륭한 도서관으로 인정받았다. 관정관은 개관 후 1년의 운영기간 동안 이용자와 끊임없는 소통을 하고, 각 주요 공간별 이용률을 분석하고 이용자 만족도를 조사하는 등의 노력을 기울여왔다. 이러한 분석을 바탕으로 기능별 공간을 재배치하고, 이용 동선을 파악함으로써 더 나은 발전을 모색할 것이다. 도서관은 대학 내 학문

의 중심 공간이자 지식을 나누고 소통하는 공간이며 전통적인 학문 연구 지원뿐만 아니라 변화하는 이용패턴을 반영하여 새로운 이용자 서비스를 개발하여야 한다. 이렇게 구비된 시설과 발전된 이용자 서비스를 통해 도서관 이용률을 증대시킬 수 있다. 더 많은 이용은 더 많은 서비스를 제공하게 하는 이용자 서비스의 선순환을 이루어감으로써 이용자 친화적인 도서관을 만들어 나갈 수 있을 것이다.

앞으로 관정관이 **Learning commons**의 역할을, 본관이 **Research commons**의 역할을 충실히 하기 위해 본관 리모델링은 반드시 이루어져야 한다. 본관 리모델링을 위한 대학 차원의 예산을 확보하기 위하여 노력해야 하고 기금 모금캠페인도 지속적으로 추진해야 한다. 더불어 바람직한 리모델링 설계는 건물 전체적으로 공간별, 층별 서비스의 집약적 흐름을 반영하여야 한다. 이를 위해서 이용자의 이용 동선을 파악하고 각 실별 이용률을 분석하는 동시에 새로운 도서관 서비스 트렌드를 반영하여 세밀하게 사업 계획을 수립해야 할 것이다.